

Т. Недашківська,

кандидат філологічних наук, доцент кафедри української мови

Житомирського державного університету імені Івана Франка

Асоціації в комунікативній системі

державний службовець – споживач управлінських послуг

Інтеграція до європейської спільноти потребує введення стандартів реальної демократії, інформаційного суспільства, соціально орієнтованого ринкового господарства, базованого на засадах верховенства права й забезпечення прав та свобод людини і громадянина. У процесі реформування з метою створення такої системи державного управління, яка забезпечить утвердження України як розвиненої, правової, цивілізованої, конкурентоспроможної європейської держави з високим рівнем життя, відповідними соціальними стандартами та демократією, запровадженням публічного адміністрування [1], особливої значущості набуває комунікативне середовище, у якому співіснують і співпрацюють суб'єкти й об'єкти управлінського процесу.

Будь-який комунікативний процес включає оперування інформацією й передбачає наявність таких компонентів та відношень між ними: адресант ↔ повідомлення ↔ адресат.

У сучасному світі безперервних інформаційних потоків, що на перший погляд здаються хаотичними, насправді виявляється складний систематизований процес (процеси) передавання / одержання, накопичення, зберігання та обробки інформації.

У найзагальнішому розумінні інформацію можна розглядати як повідомлення. Якщо повідомлення приймається якоюсь системою (чи то живим організмом, чи людиною, чи створеною штучною інформаційною системою, наприклад, факсом, комп'ютером тощо), то змінює інформаційний стан цієї системи, а у певних випадках може стати стимулом (розпорядженням, командою), що спонукає до здійснення операцій або дій, до початку або завершення заданого процесу. Скажімо, повідомлення про екологічну загрозу змусити когось обрати інше місце для поїздки у відпустку, а прогноз економічного оглядача журналу про коливання курсу валют призведе до того, що хтось із читачів звернеться до банку, щоб скоректувати власне фінансове становище. Практично інформація виконує функцію управління.

Зміст повідомлення не є матеріальним, він не може бути переданий та сприйнятий безпосередньо. Носієм змісту стає певний фізичний сигнал. Сприйняття змісту відбувається у результаті декодування матеріального сигналу. Якщо повідомлення передається у вигляді мовленнєвого висловлювання, то фізичним носієм є акустична дія (послідовність звукових хвиль з урахуванням модифікацій сили, частоти, висоти, тембру тощо, притаманних індивідуальним органам мовлення). Функції елементів коду при мовленнєвому спілкуванні виконують елементи мовної системи. Цей код необхідно знати як адресантові, так і адресатові. При усному спілкуванні канал зв'язку – вокально-аудитивний. Відправником сигналу є мовець, його мозок та мовленнєвий апарат забезпечують процес кодування повідомлення та передавання акустичного сигналу, тобто працюють як передавач, використовуючи вокальні можливості каналу. Одержувачем сигналу є слухач. Він сприймає сигнал і декодує його за допомогою приймача – органів слуху та мозку, що використовують адитивні можливості каналу. Повідомлення характеризується тим, що воно відноситься до певної теми, має свій предмет (подію, сцену тощо, відображувану у свідомості). У якій би формі – усній чи писемній – не відбувалося передавання інформації за допомогою мовленнєвого висловлювання, головною умовою та вимогою є адекватність. Тому для справжнього взаєморозуміння адресант й адресат повинні користуватися такою системою коду, кожний елемент у якій декодується учасниками комунікації однаково, інакше наступна реакція одного чи другого може не відповідати очікуваній. Так, вживання модного нині кліше *головні пріоритети* призводить до розмивання смислу предметного поняття (поняттєве ядро самого іменника утворене елементами 'першість', 'головний'), а значить до неадекватного розуміння смислу повідомленого. Отже, мова, за допомогою якої відбувається кодування / декодування повідомлення, має бути такою, що може забезпечити збереження смислу та розуміння.

У комунікативній системі важливі функції виконує асоціювання, яке визначає структуру образів, що виникають у свідомості комуніканта. Асоціації, які розрізняються за схожістю, часовою послідовністю, контрастом, суміжністю, внутрішнім причинним зв'язком тощо ще завдяки Платону, Аристотелю, Р. Декарту, Б. Спінозі, Т. Гоббсу, Дж. Локку та ін. Асоціація – динамічний тимчасовий нервовий зв'язок між двома й більше психічними явищами

(відчуттями, уявленнями, почуттями, думками, образами тощо), а також їхніми позначеннями в мові, який утворюється за певних умов на підставі рефлексу суб'єктивного реагування на відповідні стимули [2]. Дослідження вербальних асоціацій є важливим джерелом вивчення особливостей сприйняття й усвідомлення концептуальних понять, якими оперують мовці, що дає змогу визначити спільність та розбіжність у розумінні однакових стимулів учасниками процесу управління.

Результати вільного асоціативного експерименту, учасниками якого були дві групи інформантів – державні службовці та працівники освіти, культури й студенти, – демонструють специфіку асоціативного сприйняття концептів сфери державного управління.

Концепт *закон* у системі стимул – реакція представлений у групі опитаних державних службовців 102 асоціатами, які структурують денотативні та конотаційну семантичні сфери. Денотативна сфера якісних характеристик поняття базується на ядерній реакції 'порядок' (частотність 32) та приферійних 'обов'язковий' (5), 'обов'язок' (4), 'конституційний', 'підпорядкованість' (по 1) та ін. Сфера "об'єкт / суб'єкт" не містить ядерних компонентів – 'державна' (6), 'країна' (4), 'суд', 'юрист', 'парламент', 'Верховна Рада', 'страж', 'юрис', 'бюджет' (по 1) тощо – і позбавлена елементів, які б виявляли особистісне сприйняття стимулу. Очевидно, тому й семантична сфера "діяльність" вузька й невиразна: 'право' (10), 'виконання' (6), 'правосуддя' (1). Семантична сфера синонімів поняття необ'ємна, хоча й з відносно частотними асоціатами: 'норма' (17), 'правило' (15), 'основа', 'постулат' (по 1). На межі між денотативною та конотаційною складовими асоціативного поля, утворюючи своєрідну проміжну зону, знаходяться реакції, що являють собою свого роду кліше, оскільки є відтворенням поширених стійких сполук фразеологічного характеру: яскраво представлені ремінісцентні реакції 'для всіх один' (20), 'суров, но он закон' (4), 'як дишло', 'життя по нормах' (по 1). Послідовним продовженням стає конотаційна сфера з категоричними оцінками 'так надо', 'табу', 'не порушують', 'треба виконувати всім', 'сила', 'не діє', 'має бути нормою' (по 1) та ін.

Таким чином, для державних службовців асоціативне значення концепту *закон* утворюється системою ядерних реакцій 'порядок', 'для всіх один', 'норма', 'правило', які демонструють обумовленість асоціативного сприйняття лексичною семантикою слова, ключовими компонентами якої є 'правило', 'юридична сила',

'загальнообов'язковий' [3, с. 396]. Реакції, які б виявляли сприйняття поняття у професійному домені концептосистеми, не виявлені.

Споживачі управлінських послуг структурують асоціативне поле інакше. Серед якісних характеристик стимулу вони теж виділяють 'порядок' (12), але для них важливі характеристики морально-етичного змісту – 'обов'язок' (10), 'справедливість' (5), 'відповідальність' (4), 'послушність' (1). Діяльнісна сфера окреслена реакціями 'робота' (8), 'виконую' (7), 'не виконується' (3), 'в роботі Каб. Мін.' (1) тощо, які через особові дієслівні форми актуалізують особистісний контекст розуміння, чого не виявили державні службовці. Конотаційний фрагмент містить підкреслено негативні оцінки: 'виконувати потрібно, але він не діє в Україні', 'немає', 'фікція' та ін. Межовий між денотативним та конотаційним фрагмент відсутній, тому увиразнюється контраст між об'єктивними потребами та суб'єктивним баченням. Асоціації споживачів управлінських послуг з ядерними компонентами 'порядок', 'обов'язок', 'робота', 'виконую' виявляють більш визначене розуміння, в якому загальне уявлення (зумовлене лексичним значенням) асоціативно поєднується з конкретним вираженням у досвіді та з потребами життя.

Аналіз асоціативних полів і асоціативних значень групи стимулів, які являють собою елементи професійного домену концептосистеми державних службовців, у зіставленні з реакціями споживачів управлінських послуг свідчить, що існують розбіжності (часто суттєві) у сприйнятті та розумінні концептів, хоча спільність їх усвідомлення, а відтак, ефективність комунікації є визначальними для результативності управління. Дослідження асоціацій дає змогу виправляти ситуацію й адекватно формувати компетенції державних службовців.

Список використаних джерел

1. Шляхи удосконалення надання публічних послуг громадянам у контексті децентралізації владних повноважень [Електронний ресурс] – <http://www.niss.gov.ua/Monitor/Juni/8.htm>
2. Селіванова Олена. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія – Полтава: Довкілля-К, 2006. – 716 с.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод., долов. на CD) / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. – Київ; Ірпінь: ВТФ „Перун”, 2007. – 1736 с.